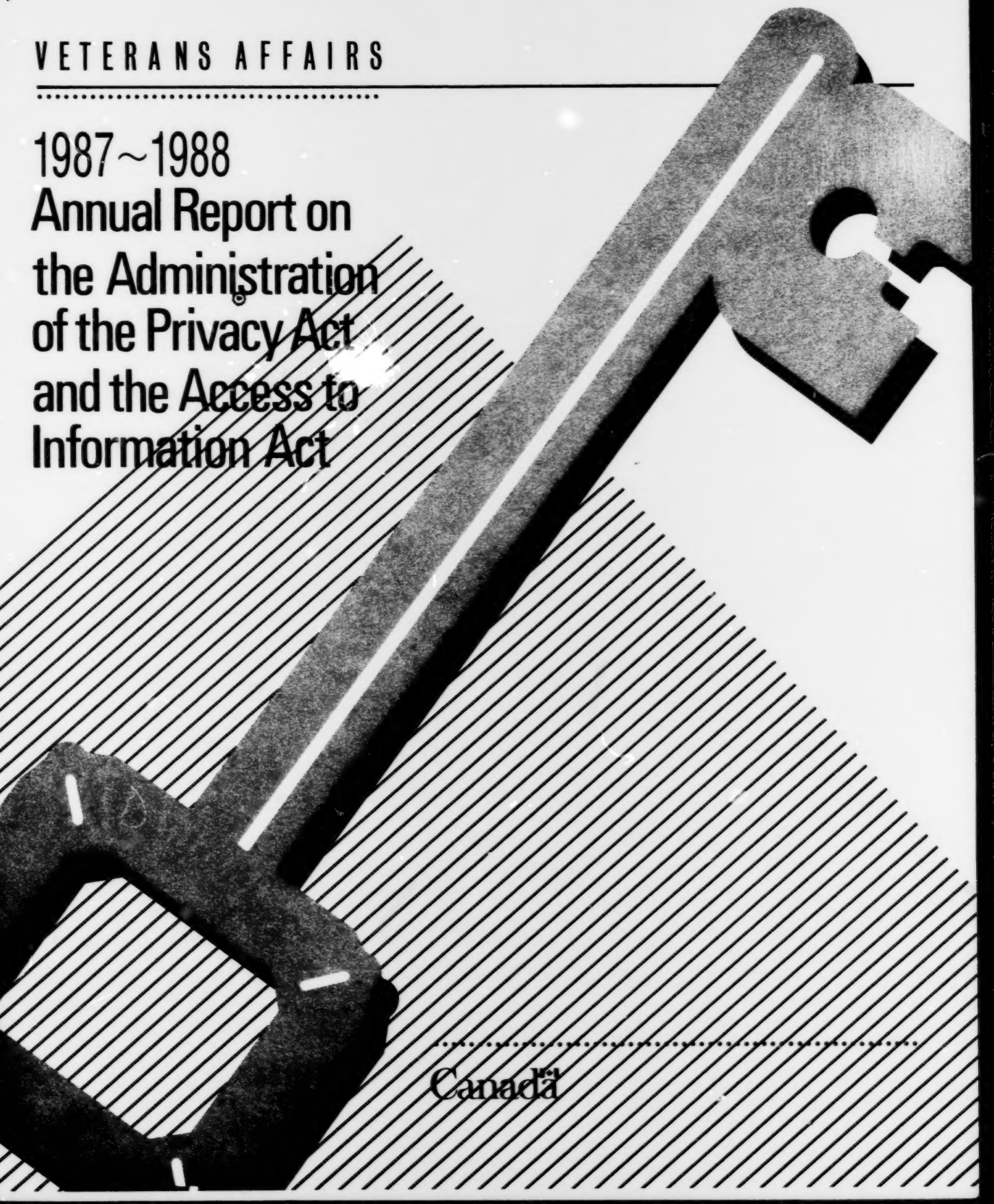
Government of Canada
Veterans Affairs

Gouvernement du Canada
Anciens Combattants

VETERANS AFFAIRS

1987~1988 Annual Report on the Administration of the Privacy Act and the Access to Information Act



Canada

90-00735/

TABLE OF CONTENTS

Page

INTRODUCTION 1

PART I: Privacy Act 1
Statistical Report 1
Privacy Issues 5

PART II: Access to Information Act 7
Statistical Report 7
Access Issues 10

PART III: Organization and Implementation 11
Organization 11
Implementation 11

CONCLUDING REMARKS 13

APPENDIX A: Veterans Affairs Policy Respecting the Charging, Waiving and Refunding of Fees Under the Access to Information Act 15

APPENDIX B: Veterans Affairs Revised Delegation Tables 23

INTRODUCTION

This 1987-1988 Annual Report to Parliament on the administration of the Privacy Act and the Access to Information (ATI) Act in Veterans Affairs is submitted pursuant to Section 72 of both Acts. Statistics and issues that relate specifically to each Act are reported on in Parts I and II. Part III of the report includes topics that relate generally to the administration of both Acts.

PART I: PRIVACY ACT

STATISTICAL REPORT

Veterans Affairs received 487 requests for personal information under the Privacy Act in 1987-1988, a slight decrease from the previous year.

I. Requests under the Privacy Act

Received during reporting period	487	92%
Outstanding from previous period	40	8%
TOTAL	527	100%
Completed during reporting period	505	96%
Carried forward	22	4%
TOTAL	527	100%

Although the number of requests completed during the reporting period shows a decline corresponding to the lower number of requests received, the percentage of requests completed has risen slightly during this fiscal year (96% for 1987-1988 compared to 93% for 1986-1987). The number of requests carried forward into the next reporting period has also decreased (40 in 1986-1987 and 22 in 1987-1988).

II. Disposition of Requests Completed

All information disclosed	343	67.9%
Information disclosed in part	22	4.4%
Information requested does not exist	35	6.9%
Request transferred	105	20.8%
TOTAL	505	100.0%

The number of requests in which all information was disclosed increased by 3.5% since the previous reporting period and the number of requests in which the information was "disclosed in part" dropped significantly from 11.2% for 1986-1987 to 4.4% in 1987-1988. There was a marked increase in the number of requests for information that did not exist (11 in 1986-1987 and 35 for 1987-1988).

III. Exemptions Invoked

Section 19(1)(c)	3	14%
Section 26	19	86%
TOTAL	22	100%

Veterans Affairs' files contain financial, medical and domestic information, not only about the veterans themselves, but also about their families and, occasionally, about other veterans. If it was clear on reviewing the file that the veteran did not provide the personal information about the family members, such information was exempted under Section 26. Information about other veterans was also exempted.

The only other exemption applied during the reporting period was 19(1)(c). Veterans Affairs continues its practice of exempting information, particularly medical information, provided in confidence by federal, provincial or municipal institutions, where these institutions have refused to give Veterans Affairs permission to disclose their records. The client is informed, however, that he/she may request the information by writing to the institution in question.

IV. Exclusions Cited

Nil Report

V. Completion Time

30 days or under	496	98.2%
31 to 60 days	8	1.6%
61 to 120 days	1	.2%
121 days or over	0	0%
TOTAL	505	100.0%

Again this year, there was a noteworthy increase in the number of requests completed within the legislated 30-day time limit. This is the third consecutive reporting period during which such an improvement has been shown (71% in 1985-1986, 81% in 1986-1987 and 98.2% in 1987-1988). The reasons for this are the continued stability of the Access to Information and Privacy (ATIP) network throughout the Portfolio and the increased level of experience and expertise of the ATIP Liaison Officers with the procedures for processing formal requests for information.

VI. Extensions

Interference with operations	9	100%

As reported last year, the majority of requests tended to come from clients who were dissatisfied with the results of decisions made regarding their applications for benefits. A client is usually in the midst of an appeal when he/she requests access to his/her file. Since the same file is required for both the appeal and the access request, one of these activities must take priority over the other. It has been found that the client generally prefers an answer to his/her appeal before receiving copies of his/her file; however, this is verified with the client on a case-by-case basis. The practice, therefore, has been to delay ATIP activity until the files are no longer required in the latest appeal process.

VII. Translations

Nil report

VIII. Method of Access

Copies given	361	98.9%
Examination	3	.8%
Copies and examination	1	.3%
TOTAL	365	100.0%

IX. Corrections and Notations

Correction Requested	3
Corrections Made	2
Notations Attached	1

The two corrections made represent factual errors, such as a name change or misspelling in the Veterans Affairs files. In both cases, the requester provided documentary proof that a correction was in order. As in the past, a notation was made where the client disagreed with the medical or other opinion in his/her records.

X. Costs

Salary	$205,478
Administrative (Operations and Maintenance)	17,850
TOTAL	$223,328
Person-years utilized	6.5

The salary costs for 1987-1988 were slightly lower than for 1986-1987 ($207,191), and the administrative costs rose significantly (from $10,829). The utilization of person-years continued to drop slightly, from 7.068 in 1986-1987 to 6.5 in 1987-1988. The decrease in salaries and person-years, however, was offset by the increase in operating costs. Increased ATIP staff travel in the implementation of the new Government Security Policy and the extension of the term of a summer student employed in the ATIP Coordinator's Office explain this increase.

XI. Complaints to the Privacy Commissioner

Complaints Activity:

Outstanding from previous period	0
Number initiated in reporting period	9
Number completed in reporting period	8
Number carried forward	1

Reasons for Complaints:

Use and disclosures	0
Non-disclosure	1
Extension	8
Other	0

Disposition of Complaints:

Complaint unjustified	8
No finding	0
Recommendation accepted	0

Number of new exempt banks: Nil

As reported in 1986-1987, institutions are required to report complaints by bank, rather than by requester. The Privacy Commissioner received complaints from two people in 1987-1988, one of whom had accessed eight banks; thus the nine complaints.

XII. Appeals to the Federal Court

Nil Report

PRIVACY ISSUES

1. Uses of the Social Insurance Number (SIN)

During the reporting period, Veterans Affairs undertook the identification of all uses of the SIN within the Portfolio. This exercise was in response to Treasury Board Circular 1988-1, which required that institutions identify all uses of the SIN and submit to the Treasury Board justification for its continued use in the areas in which there was no statutory authorization.

As a consequence of the resulting in-depth review conducted within Veterans Affairs, the collection and use of the SIN as a primary identifier was discontinued in the administration of the Education Assistance (Children of the War Dead) Act, Pensioner Training Regulations and various Trust Funds. The use of the SIN as an identifier in the Financial Management Information System (FMIS) was also discontinued. The few remaining uses for which there was no statutory authorization were submitted to the Treasury Board for approval.

2. Response to Standing Committee on Justice and Solicitor General

Along with the other federal institutions, Veterans Affairs was called upon during the reporting period to respond to the report of the Standing Committee on Justice and Solicitor General on the implementation of the Access to Information and Privacy Acts. The Standing Committee's recommended course of action had already been adopted by Veterans Affairs in some instances.

The recommendation that employees be granted informal access to their personnel files is one example. Veterans Affairs has been doing this for some time. The recommendation was also made to waive the requirement for the Personal Information Request Form and Access to Information Request Form. Veterans Affairs, in its attempts to simplify the procedures for clients to obtain their records, has habitually accepted any written request in lieu of the Treasury Board Forms. The Portfolio had also already implemented the Standing Committee's recommendation to extend the right of access to all persons, regardless of their location. Many Veterans Affairs clients were members of the Allied Forces and reside outside Canada.

3. Microfiche Incident

During the reporting period, two packages of microfiche originating with Veterans Affairs Headquarters sent by first class mail to field offices broke open en route. Of the 192 sheets of microfiche involved, 44 sheets were recovered by the Post Office. The rest were lost and presumed destroyed. Much of the information contained on the microfiche was encoded; however, the readable information included the pensioner's name, the name of the spouse and any dependent children, the service number, the amount of the cheque and the mailing address. The use of this medium to transmit client information to field offices has been discontinued.

At the outset, the ATIP Coordinator's Office was consulted about the loss. An announcement was made in the House of Commons by the Honorable George Hees, Minister of Veterans Affairs, and the Privacy Commissioner was notified of the incident. Mr. Grace's office conducted an investigation pursuant to Section 37 of the Privacy Act and made several recommendations on security issues. The corrective action resulting from these recommendations and the Department's own investigation have strengthened the security and the integrity of the personal information under the control of the Portfolio.

4. Formal/Informal Activity

As in past years, employees in all parts of the Portfolio answered a large number of informal requests for personal information that were impossible to capture statistically. ATIP staff across the country continued to provide advice to Portfolio employees on how to answer requests from insurance companies, lawyers and other third parties. There has been, however, an overall decrease in the number of requests for routine advice and an increase in the number of requests for advice in unusual situations. This indicates that Portfolio staff are becoming more and more aware of the provisions of the ATIP legislation and their obligations in that regard.

5. Other

Veterans Affairs created a new Personal Information Bank (PIB) in this reporting period: "Treatment: Departmental Facilities". Previously, the information in this bank was deemed to be contained in the two other PIBs which are treatment-related. This made it difficult for Portfolio ATIP staff and the public to make the distinction between treatment provided in a departmental or contract facility and the treatment provided on a regular basis by physician of choice. A separate bank for departmental facilities makes it easier for both members of the public and Veterans Affairs employees to identify the exact treatment records required.

PART II: ACCESS TO INFORMATION ACT

STATISTICAL REPORT

Thirty-three (33) requests under the Access to Information Act were received during the reporting period. This represents a slight increase over 1986-1987 (28 requests), with the majority of these requests again received from members of the public.

Source of Requests Completed

Academia	1
Organization	7
Public	23
TOTAL	31

I. Requests under the Access to Information Act

Received during reporting period	33
Outstanding from previous year	2
TOTAL	35
Completed during reporting period	31
Carried forward	4

II. Disposition of Requests Completed

All information disclosed	20
Information disclosed in part	3
Transferred	4
Abandoned	1
Does not exist	2
Treated informally	1
TOTAL	31

III. Exemptions Invoked

Section 19(1)	3
TOTAL	3

In the three cases where the information was disclosed in part, Veterans Affairs was obliged to invoke the Section 19(1) exemption, as the documents requested contained the personal information of Portfolio clients.

IV. Exclusions Cited

Nil Report

V. Completion Time

30 days or under	30
31 to 60 days	1
TOTAL	31

VI. Extensions

Consultation	1

VII. Translations

Nil Report

VIII. Method of Access

Copies Given	20
Examination	3

Individuals requesting documents from Veterans Affairs usually ask for copies of the information, as this course of action allows them to examine the records at their convenience. In the three cases where the documents were examined, however, the requesters chose to do so as a cost-saving measure; the number of pages prepared for release was quite large.

IX. Fees Collected from Requesters

Application Fees	$90.00

Fees Waived

	No. of Times Waived	Total Amount Waived
$25.00 or less	12	$ 195.00
More than $25.00	9	$3,531.00

The largest portion of the fees waived was assessed for two requests submitted by researchers. The first was the case of a university professor writing a paper on the Halifax Relief Commission. The individual requested all information concerning the Halifax Relief Commission, including claims for personal injuries and policy directives and guidelines. The pertinent files were identified and reviewed and, as the requester was unable to travel to Charlottetown to examine the documents, 14,559 pages were copied and sent to him.

In the second case, an author was writing a book on the Canadian Sculptor, Walter Seymour Allard. Mr. Allard's most significant work was the Canadian War Memorial erected at Vimy Ridge in France under the auspices of the Canadian Battlefield Memorials Commission. A listing of all files relevant to the researcher was prepared and sent to him. He identified those he felt would be the most helpful to him. During a visit to Charlottetown, 20 cubic feet of records were viewed by this individual.

As both research projects were of interest to Veterans Affairs, approval was sought and granted for a waiver of the fees in those cases.

X. Cost to the Portfolio

Salary	$50,372.44
Administration (Operations and Maintenance)	$18,510.09
TOTAL	$68,882.53
Person-years utilized	1.72

During the reporting period, the salary costs rose slightly (from $49,681 in 1986-1987) and the administrative costs rose by 130% (from $8,026 in 1986-1987). This significant increase in expenditures may be attributed to increased staff travel in the implementation of the new Government Security Policy, capital expenditure to improve automated office equipment, the extension of the term of a summer student and the cost of hosting a two-day national meeting of all Veterans Affairs Portfolio Liaison Officers.

XI. Complaints to the Information Commissioner

Number initiated during reporting period	1
Number completed during period	1

Reasons for Complaints

Non-disclosure	1

Disposition of Complaints

Complaint Unjustified	1

The one complaint received came from a widow who had requested information from her late husband's file. Veterans Affairs provided all the documents available, but the widow insisted that further information existed. A subsequent search revealed no such records and the widow complained to the Information Commissioner, who ruled that the widow had received all the information to which she was entitled.

XII. Appeals to the Federal Court

Nil Report

ACCESS ISSUES

1. Fee Waiver Policy

In 1986-1987, Veterans Affairs reported the development and circulation in draft form of the "Policy Respecting the Charging, Waiving and Refunding of Fees Under the Access to Information Act". Final approval of this policy was obtained from senior management during 1987-1988 and it was circulated and implemented nationally. The policy is attached as Appendix A.

2. New Classes of Records (CORs)

During the annual update of the Access Register, Veterans Affairs deleted all seven of the CORs for the Canadian Pension Commission (CPC). The descriptions were found to be outdated and did not completely reflect the information holdings of the Commission. After a detailed study of the subject filing system used by the CPC, 16 new CORs were created in order to better describe the information under the control of the Agency.

PART III: ORGANIZATION AND IMPLEMENTATION

ORGANIZATION

During the 1987-1988 reporting period, two Veterans Affairs Agencies, the War Veterans Allowance Board and the Pension Review Board, were disbanded and one new board, the Veterans Appeal Board, was created in their place. In addition, the Governor General approved an Order in Council appointing the Minister of Veterans Affairs as the Head of the Institution for the entire Portfolio. Previously, the Minister was designated as the Head of the Institution for the Department and all agencies with the exception of the Pension Review Board.

New Delegation Orders to reflect these changes were drafted and, following the Minister's signature, were distributed to all delegated authorities concerned. Copies of the Revised Portfolio Delegation Tables are attached as Appendix B.

The organization and distribution of ATIP responsibilities within the Portfolio remained the same as in previous years. The speed and efficiency of processing requests, however, again improved noticeably, with an overall rate of about 98% of formal requests for information being completed within the legislated 30-day time limit.

IMPLEMENTATION

1. Educational Activities

Briefings

In the current reporting period, ATIP staff held several briefings for Portfolio employees. In keeping with the policy of cyclical refresher briefings for field staff, the two regions visited were Quebec and Prairie. The staff of the Ottawa Head Office were also given information sessions.

National Meeting

A meeting of all Head Office and Regional Office Liaison Officers was held in Charlottetown in 1987-1988. The Deputy Minister opened the workshop with encouraging remarks on the significance of both ATIP and security. The Privacy Commissioner's Legal Counsel and a member of the Treasury Board Administrative Policy Branch attended as guest speakers and provided expert interpretation and understanding of the ATIP legislation and accompanying policy. The meeting was closed by the Assistant Deputy Minister for Administration, who is charged with the responsibility of administering the legislation. This was the first time Liaison Officers from across Canada were able to meet and share Portfolio concerns. Subsequent meetings are planned bi-annually.

International Workshop

During the reporting period, Veterans Affairs was well represented at a workshop in Ottawa which was attended by United States Freedom of Information staff and Canadian Access to Information and Privacy staff. This two-day exercise featured many guest speakers of interest and our participants agreed that an international perspective on access issues help them to place Portfolio ATIP activities in context.

2. Treasury Board Policies Impacting on ATIP Staff

Policy on Government Information Collection and Public Opinion Research

In the previous year, Veterans Affairs reported the launching of a comprehensive communications strategy as a means of ensuring Portfolio compliance with this policy. As a result, seven proposed information collection projects were referred to the ATIP Office in 1987-1988, five of which were submitted to Statistics Canada for review.

Security Policy

As reported in 1986-1987, a representative from the ATIP Coordinator's Office was appointed to a multi-disciplinary team, the Security Policy Implementation Group (SPIG), which was responsible for overseeing the implementation of the Security Policy in Veterans Affairs.

The Portfolio Document Classification Guide was developed by the ATIP Office and the National Records Manager's Office and was distributed in its final format throughout the Portfolio during the reporting period. This Guide was based on the formal subject filing system and is used in determining the security designation of documents under the control of Veterans Affairs.

As well, the SPIG determined the training requirements for the Portfolio and developed a plan to ensure all employees were made aware of their responsibilities under the new Security Policy. Information sessions were held throughout Veterans Affairs, necessitating that ATIP staff travel across the country.

CONCLUDING REMARKS

The 1987-1988 year was a busy one for ATIP staff throughout the Portfolio, with increased activity in the implementation of the Government Information Collection and Public Opinion Research Policy and the extensive information program provided to aid the smooth implementation of the Government Security Policy.

The established procedures for responding to requests for information were more uniformly implemented, resulting in a much higher percentage of responses given within the legislated 30-day time limit.

During the past year, the ATIP Coordinator's Office was involved in providing advice in several sensitive cases with complex legal ramifications. Requests under the Access to Information Act continued to be received from individuals seeking documents about family members deceased for more than 20 years. However, during the reporting period, several requests that were considerably larger in volume and scope were received from various organizations.

The national meeting for Portfolio ATIP Liaison Officers was the first of its kind in Veterans Affairs. It provided an opportunity for ATIP staff to meet and exchange ideas, share their successes and concerns and have their questions answered. This strengthened the ATIP network throughout the Portfolio, ultimately ensuring a better grasp of the principles of good information management practices.

APPENDIX A

Veterans Affairs Policy Respecting the Charging, Waiving and Refunding of Fees Under the Access to Information Act

VETERANS AFFAIRS POLICY RESPECTING THE CHARGING, WAIVING AND REFUNDING OF FEES UNDER THE ACCESS TO INFORMATION ACT

PURPOSE

This policy has been prepared to provide consistency in decisions respecting the charging, waiving and refunding of fees for access to records under the Access to Information (ATI) Act. It is required by the Treasury Board "Access to Information and Privacy Interim Policy Guide", Section .2.7.2 of Part II, which states that "Government institutions shall include, in their formal reports to Parliament, a description of their policies and practices relating to fee waiver."

AUTHORITY

The authority of the Head of the Institution to collect and waive fees is established by Section 11 of the ATI Act and the fee schedule in Section 7 of the "Access to Information Regulations".

POLICY

Veterans Affairs follows the Treasury Board guideline that the decision to waive, reduce or refund fees should be made on a case-by-case basis. This Portfolio has further established the provisions outlined below.

A. Chargeable Fees

1. Application Fees

Veterans Affairs will charge an application fee of $5.00 for formal requests under the ATI Act, except in accordance with Section F(1) of this policy.

Where an application fee is chargeable, it should be submitted in the form of a cheque or money order made payable to the Receiver General for Canada. The 30-day processing time limit provided for in the legislation will not begin until the application fee is received.

2. Fees for Reproduction, Search and Preparation and for Machine-Readable Records

(a) Reproduction

Fees for reproduction of a record or part of a record are to be charged in accordance with the ATI Regulations, as follows:

- for photocopying a page with dimensions of not more than 21.5 by 35.5 cm, $0.20 per page;
- for microfiche duplication, non-silver, $0.40 per fiche;
- for 16 mm microfilm duplication, non-silver, $12 per 30.5 m roll;
- for microform to paper duplication, $0.25 per page; and
- for magnetic tape-to-tape duplication, $25.00 per 731.5 m reel.

(b) Search and Preparation

Where the record requested is a non-computerized record, the first five hours spent in search and preparation are not chargeable. For total time in excess of five hours that is spent by any person on search and preparation, the fee will be $2.50 per person per quarter hour, in accordance with the ATIP Regulations.

(c) Machine-Readable Records

In accordance with the ATI Regulations, where the record requested is produced from a machine-readable record, all time spent in production and programming is chargeable and the fees are to be calculated as follows:

- $16.50 per minute for the cost of the central processor and all locally attached devices; and
- $5.00 per person per quarter hour for time spent on programming a computer.

B. Costs Incurred But Not Chargeable as Fees

In accordance with the ATI Act and Regulations, fees may not be charged for:

° any search and preparation time less than five hours except as provided for in A(2)(c) above;

° the cost of reviewing documents to determine whether or not they are exempted or excluded;

° maintaining statistics or documentation relating to the administration of the Act;

° filing (including filing of requests and refiling of records);

° providing facilities for processing requests or public access; or

° shipping.

C. Fee Estimates

When fees are required in accordance with this policy, the Portfolio Access to Information and Privacy (ATIP) Coordinator shall inform the applicant of the following:

° an estimate of the total fee required;

° the amount of deposit to be paid (see Section D below), before the records are prepared for disclosure;

° the applicant's right to examine the records in person at the nearest Portfolio office to save the cost of reproduction;

° the applicant's right to specify that only some parts of the records need to be reproduced;

° the applicant's right to complain to the Information Commissioner if the estimated fee is considered unreasonable; and

° the applicant's right to request a fee waiver.

The ATIP Coordinator will make the fee estimate, in consultation with the branch/agency managers concerned and with the appropriate ATIP Liaison Officers. The **estimated** fee will be the maximum fee charged, regardless of cost to the Portfolio.

D. Deposits

The applicant will be required to pay the full, estimated amount as a deposit before search for or preparation of the requested records may begin.

E. Refunds

Veterans Affairs will refund to the applicant:

° The $5.00 application fee an individual includes with a request for his/her personal information mistakenly submitted under the ATI Act rather than under the Privacy Act;

° any fees that are waived in accordance with Section F of this policy; or

° the difference between any deposit paid and the actual cost of processing a request, where the deposit exceeds the cost.

F. Fee Waivers

1. Fees Waived Automatically by the ATIP Coordinator

(a) Application Fees

The $5.00 application fee shall be waived in the following instances:

° if the information requested is normally available at no charge, e.g., Portfolio publications; or

° when an employee of the Portfolio requests his/her job description, classification grievance report or classification rationale.

(b) Other Fees

Fees for reproduction, search and the production of machine-readable records shall be waived in the following instances:

° where, in consultation with the ATIP Liaison Officers, the chargeable fee is estimated to be $25.00 or less. This is in accordance with the recommendation by Treasury Board in Part II, Section .2.7.2 of the ATIP "Interim Policy Guide"; and

° where the application fee has been waived automatically (in accordance with Section F(1)(a) above);

In addition, for applications where the identical information was requested and sent in the past, search and preparation fees will be waived. Reproduction and other fees, however, will be charged in these cases.

2. Fee Waivers Subject to Approval

Except in accordance with Section F(1) above, decisions with respect to fee waivers shall be made on a case-by-case basis by the Minister of Veterans Affairs or by the individuals to whom the Minister has delegated the authority in writing (see the Veterans Affairs Access to Information Act Delegation Table for details).

Fee waivers will be considered at the applicant's request (see Section G(6) below for further details). In addition, the ATIP Coordinator's Office will forward requests such as the following to the delegated authorities for consideration of a fee waiver:

° requests clearly in the public interest;

° requests from applicants who demonstrate financial difficulty;

° requests from family members for personal information concerning a Portfolio client who has been deceased for 20 years or more;

° requests from researchers whose research subject matter is of interest to the Portfolio;

° requests from aboriginal peoples for information that would assist in land claims disputes; and

° requests from veterans' organizations.

G. Procedures

1. Applications under the ATI Act made on the Access to Information Request Form (No. TBC 350-57) or in the form of a letter, should be forwarded immediately to the ATIP Coordinator's Office in Charlottetown.

2. The Coordinator's Office will ensure that the application fee of $5.00 has been submitted, as necessary, or waive the application fee in accordance with Section F(1)(a) of this policy.

3. Additional fees will be waived automatically by the Coordinator's Office if they are in accordance with Section F(1)(b) of this policy. Alternatively, where the applicant has requested a fee waiver or where the application meets the criteria outlined in Section F(2) of this policy, the Coordinator will seek written approval of a waiver from the appropriate Portfolio official with delegated authority.

4. Where no waiver has been requested or where an application does not meet the criteria outlined in Section F(2) of this policy, the Coordinator's Office will advise the branch or agency responsible for the records requested that a request has been made. The appropriate manager and/or ATIP Liaison Officer will be asked to provide a written assessment of the time required to search for and prepare the requested documents for release. An estimate of the number of pages involved will also be required.

5. Based upon the assessment by the branch/agency concerned, the Coordinator's Office will apply the fee schedule as outlined in Section A of this policy and establish a chargeable fee.

6. The Coordinator's Office will provide the applicant with a written breakdown of the fees required by Veterans Affairs, in accordance with Section C of this policy. All work on the request shall cease until

   (a) the full amount of the estimated fee is received, as a deposit from the applicant; or

   (b) a fee waiver request is received from the applicant.

7. When the fee is received, work on the request will resume and the documents requested shall be identified and prepared for release. The officers involved in the response shall keep an account of the actual time spent in search and preparation and of the final number of pages to be released and shall forward it to the Coordinator's Office upon completion of the request.

8. If the actual costs are less than the deposit received, the difference will be refunded to the applicant. If, however, the actual costs are more than the deposit received, the Portfolio will adhere to its initial estimate and assume the loss.

9. All funds received as fees under the Access to Information Act shall be processed in accordance with Section 7.2.4 of the Veterans Affairs Financial Management Manual.

APPENDIX B

Veterans Affairs Revised Delegation Tables

VETERANS AFFAIRS ACCESS TO INFORMATION ACT DELEGATION TABLE

HEAD OF INSTITUTION:		MINISTER OF VETERANS AFFAIRS			
		Institutions and Titles			
Sections of ATI Act	Powers, Duties or Functions	DVA	VAB	CPC	BPA
73	All powers, duties or functions of head of the institution	Deputy Minister	Chairman/ Deputy Chairman	Chairman/ Deputy Chairman	Chief Pensions Advocate/Deputy Chief Pensions Advocate
13 through 24, 26, 27	Apply exemptions	ADMs	Chairman/ Deputy Chairman	Chairman/ Deputy Chairman	Chief Pensions Advocate/Deputy Chief Pensions Advocate
9(1)	Extend time-limits	Directors General	Executive Director	Chairman/ Deputy Chairman	Chief Pensions Advocate/Deputy Chief Pensions Advocate
11(2)(3)(4)(6)	Payment or waiver of fees	Directors General	Executive Director	Chairman/ Deputy Chairman	Chief Pensions Advocate/Deputy Chief Pensions Advocate
12(2)	Language of access	Directors General	Executive Director	Chairman/ Deputy Chairman	Chief Pensions Advocate/Deputy Chief Pensions Advocate
7(a)	Give notice re: access	ATIP Coord.	ATIP Coord.	ATIP Coord.	ATIP Coord.
8(1)	Transfer requests and records to other institutions	ATIP Coord.	ATIP Coord.	ATIP Coord.	ATIP Coord.
9(2)	Give notice of time extensions	ATIP Coord.	ATIP Coord.	ATIP Coord.	ATIP Coord.
11(5)	Give notice of fees payable	ATIP Coord.	ATIP Coord.	ATIP Coord.	ATIP Coord.
28(1)(4)(5)(6)(8); 29(1); 33; 37(4); 43(1); 44(2)	Apply third party procedures	ATIP Coord.	ATIP Coord.	ATIP Coord.	ATIP Coord.

LEGEND:

DVA: Department of Veterans Affairs
VAB: Veterans Appeal Board
CPC: Canadian Pension Commission
BPA: Bureau of Pensions Advocates

Assistant Deputy Minister: Operations
Assistant Deputy Minister: Administration
Assistant Deputy Minister: Programs
Assistant Deputy Minister: Veterans Land Administration

August 1988

VETERANS AFFAIRS PRIVACY ACT DELEGATION TABLE

Sections of ATI Act	Powers, Duties or Functions	HEAD OF INSTITUTION: MINISTER OF VETERANS AFFAIRS Institutions and Titles			
		DVA	VAB	CPC	BPA
73	All powers, duties or functions of head of the institution	Deputy Minister	Chairman/ Deputy Chairman	Chairman/ Deputy Chairman	Chief Pensions Advocate/Deputy Chief Pensions Advocate
8(2)(e)	Disclose personal information to Federal Investigative Bodies	Deputy Minister	Chairman/ Deputy Chairman	Chairman/ Deputy Chairman	Chief Pensions Advocate/Deputy Chief Pensions Advocate
8(2)(f)(j)(k)(m)	Disclose personal information without the consent of the person concerned: under agreement/arrangement with other governments; to researchers; to aboriginal peoples to settle land claims issues, and in the public interest or to benefit the individual	ADMs	Chairman/ Deputy Chairman	Chairman/ Deputy Chairman	Chief Pensions Advocate/Deputy Chief Pensions Advocate
18 through 27	Apply exemptions (other than medical)	ADMs	Chairman/ Deputy Chairman	Chairman/ Deputy Chairman	Chief Pensions Advocate/Deputy Chief Pensions Advocate
28	Apply medical exemption	ADMs	N/A	N/A	N/A
8(2)(a)(b)(c)(d)(g)(h)(i)(l)	Disclose personal information without consent of the person concerned: for a consistent use; in accordance with other Acts of Parliament; to comply with subpoenas; to the Attorney General for legal proceedings; to members of Parliament helping individuals resolve a problem; to internal auditors or the Comptroller General; to the Public Archives, and for purposes of locating an individual	ATIP Coord.	ATIP Coord.	ATIP Coord.	ATIP Coord.
8(5)	Notice of disclosure under 8(2)(m)	ATIP Coord.	ATIP Coord.	ATIP Coord.	ATIP Coord.
14	Give notice re: access	ATIP Coord.	ATIP Coord.	ATIP Coord.	ATIP Coord.
15	Extend time-limits	ATIP Coord.	ATIP Coord.	ATIP Coord.	ATIP Coord.
17(2)	Language of access	ATIP Coord.	ATIP Coord.	ATIP Coord.	ATIP Coord.

LEGEND:

DVA: Department of Veterans Affairs
VAB: Veterans Appeal Board
CPC: Canadian Pension Commission
BPA: Bureau of Pensions Advocates

Assistant Deputy Minister: Operations
Assistant Deputy Minister: Administration
Assistant Deputy Minister: Social Programs
Assistant Deputy Minister: Veterans Land Administration

August 1988

Gouvernement du Canada
Anciens Combattants

Government of Canada
Veterans Affairs

AFFAIRES DES ANCIENS COMBATTANTS

1987~1988
Rapport annuel sur l'application de la Loi sur la protection des renseignements personnels et de la Loi sur l'accès à l'information

Canada

TABLE DES MATIÈRES

		Page
INTRODUCTION	.....	1
PARTIE I:	Loi sur la protection des renseignements personnels ..	1
	Rapport statistique	1
	Faits saillants	5
PARTIE II:	Loi sur l'accès à l'information	8
	Rapport statistique	8
	Faits saillants	11
PARTIE III:	Hiérarchie décisionnelle et mise en application	12
	Hiérarchie décisionnelle	12
	Mise en application	12
CONCLUSION	.....	14
ANNEXE A:	Politique du ministère des Affaires des anciens combattants relative au paiement, à la dispense et au remboursement des droits conformément à la Loi sur l'accès à l'information	15
ANNEXE B:	Tableaux révisés de la délégation des pouvoirs au ministère des Affaires des anciens combattants	23

INTRODUCTION

En conformité avec les dispositions de l'article 72 de la Loi sur la protection des renseignements personnels et de l'article 72 de la Loi sur l'accès à l'information, nous présentons au Parlement le rapport annuel pour l'exercice 1987-1988 sur l'application de ces deux Lois au ministère des Affaires des anciens combattants. Les Parties I et II de ce rapport contiennent les statistiques et points saillants ayant trait à chacune des Lois. La Partie III traite des sujets de nature générale concernant l'administration des deux Lois.

PARTIE I: LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

RAPPORT STATISTIQUE

Au cours de l'exercice 1987-1988, le ministère des Affaires des anciens combattants a reçu 487 demandes de renseignements personnels en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels, soit une légère diminution par rapport à l'exercice précédent.

I. Demandes présentées en vertu de la Loi sur la protection des renseignements personnels

Reçues durant l'exercice 1987-1988	487	92 %
Datant de l'exercice précédent	40	8 %
TOTAL	527	100 %
Traitées durant l'exercice 1987-1988	505	96 %
Reportées à plus tard	22	4 %
TOTAL	527	100 %

Bien que le nombre de demandes traitées au cours de l'exercice 1987-1988 ait diminué proportionnellement au nombre de demandes reçues, le pourcentage de demandes traitées a légèrement augmenté (93 % en 1986-1987 et 96 % en 1987-1988). Le nombre de demandes reportées a également diminué (40 en 1986-1987 et 22 en 1987-1988).

II. Sort des demandes traitées

Communication de la totalité des renseignements demandés	343	67,9 %
Communication d'une partie des renseignements demandés	22	4,4 %
Renseignements demandés inexistants	35	6,9 %
Demandes transférées	105	20,8 %
TOTAL	505	100,0 %

Le nombre de cas de communication de la totalité des renseignements a augmenté de 3,5 % par rapport à l'exercice précédent et le nombre de cas de communication d'une partie des renseignements demandés a diminué de façon significative passant de 11,2 % en 1986-1987 à 4,4 % en 1987-1988. On a noté une forte augmentation du nombre de demandes pour lesquelles les renseignements étaient inexistants (11 en 1986-1987 et 35 en 1987-1988).

III. Exemptions invoquées

Alinéa 19(1)(c)	3	14 %
Article 26	19	86 %
TOTAL	22	100 %

Les dossiers du ministère des Affaires des anciens combattants renferment des renseignements d'ordre financier, médical et familial, non seulement concernant les anciens combattants eux-mêmes, mais aussi au sujet de leurs familles et parfois au sujet d'autres anciens combattants. Si, à l'examen du dossier, il apparaît clairement que ce n'est pas l'ancien combattant lui-même qui a fourni les renseignements personnels qui s'y trouvent au sujet des membres de sa famille, nous invoquons l'exception prévue à l'article 26 pour refuser de communiquer les renseignements. En outre, nous invoquons cette exception dans le cas des renseignements concernant d'autres anciens combattants.

La seule autre exception invoquée au cours de la période visée est celle prévue à l'alinéa 19(1)(c). Le ministère des Affaires des anciens combattants continue de considérer comme des exceptions (en particulier les renseignements médicaux) les renseignements fournis à titre confidentiel par les établissements fédéraux, provinciaux ou municipaux lorsque ces établissements refusent au ministère des Affaires des anciens combattants l'autorisation de divulguer leurs dossiers. Nous informons cependant notre client qu'il peut demander les renseignements en question en s'adressant par écrit à l'établissement même.

IV. Dispenses

Aucune

V. Délai de traitement des demandes

30 jours ou moins	496	98,2 %
31 à 60 jours	8	1,6 %
61 à 120 jours	1	,2 %
121 jours ou plus	0	0 %
TOTAL	505	100,0 %

Comme par les années passées, le nombre des demandes dont nous avons achevé le traitement dans le délai de 30 jours prévu par la Loi a augmenté considérablement. Il s'agit du troisième exercice consécutif au cours duquel on note une telle augmentation (71 % en 1985-1986, 81 % en 1986-1987 et 98,2 % en 1987-1988). Cette amélioration s'explique par la stabilité continue du réseau de l'AIPRP dans tout le Portefeuille et le niveau accru d'expérience et de savoir-faire des agents de liaison de l'AIPRP en ce qui a trait au traitement des demandes officielles de renseignements.

VI. Prorogation de délai

Interruption des opérations	9	100%

Comme nous l'avons signalé l'année dernière, la plupart des demandes venaient généralement des clients insatisfaits d'une décision rendue concernant leurs demandes de prestations. Quand il demande à connaître le contenu de son dossier, le client est ordinairement au milieu d'un appel. Etant donné que le même dossier doit servir tant à l'appel qu'à la réponse à la demande de communication de renseignements, l'une des deux activités doit céder le pas à l'autre. On a établi que le client préfère connaître l'aboutissement de son appel avant de recevoir la copie des pièces de son dossier. Cependant, on s'assure de cette préférence auprès du client cas par cas. En conséquence, nous attendons que les organismes chargés des appels aient fini du dossier avant de donner suite à la demande de renseignements.

VII. Traduction

Aucune

VIII. Méthode de consultation

Copies communiquées	361	98,9 %
Examen de l'original	3	,8 %
Copies et examen	1	,3 %
TOTAL	365	100,0 %

IX. Corrections et annotations

Corrections demandées	3
Corrections apportées	2
Annotations	1

Dans les deux cas où des corrections ont été apportées, il s'agissait d'un changement de nom et d'une erreur d'orthographe. Dans les deux cas, le client a fourni une preuve documentaire à l'appui de sa demande. Comme par le passé, nous avons joint une annotation lorsque le client n'acceptait pas l'opinion d'un médecin ou une autre opinion à son dossier.

X. Coûts

Salaires	205,478 $
Frais administratifs (fonctionnement et entretien)	17,850
TOTAL	223,328 $
Années-personnes utilisées	6,5

En 1987-1988, les coûts salariaux ont été légèrement inférieurs à ceux de 1986-1987 (207 191 $) et les frais administratifs ont augmenté considérablement puisqu'ils étaient de 10 829 $ en 1986-1987. Le nombre d'années-personnes a diminué légèrement, passant de 7,068 en 1986-1987 à 6,5 en 1987-1988. La diminution des coûts salariaux et du nombre d'années-personnes a toutefois été contrebalancée par l'augmentation des frais de fonctionnement qui s'explique par l'accroissement des déplacements du personnel de l'AIPRP aux fins de l'application de la nouvelle politique du gouvernement sur la sécurité et la prolongation de la période d'emploi d'un étudiant au bureau du coordonnateur de l'AIPRP.

XI. Plaintes déposées devant le Commissaire à la protection de la vie privée

Nombre de plaintes :

Reportées de l'exercice précédent	0
Reçues durant le présent exercice	9
Réglées durant le présent exercice	8
Reportées à l'exercice suivant	1

Motif de la plainte :

Usage et communication	0
Refus de communiquer les renseignements	1
Prorogation de délai	8
Autre	0

Règlement des plaintes :

Plaintes jugées injustifiées	8
Sans conclusion	0
Recommandation acceptée	0

Nombre de nouveaux fichiers inconsultables : Aucun

Comme nous le mentionnions en 1986-1987, les institutions sont tenues de rendre compte des plaintes reçues d'après le fichier plutôt que d'après l'auteur de la demande de renseignements. En 1987-1988, le Commissaire à la protection de la vie privée a reçu des plaintes de deux personnes dont l'une avait eu accès à 8 fichiers ce qui, par conséquent, correspond à 9 plaintes.

XII. Appels devant la Cour fédérale

Aucun

FAITS SAILLANTS DE L'APPLICATION DE LA LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

1. Utilisation du numéro d'assurance sociale (NAS)

Au cours de l'exercice 1987-1988, le ministère des Affaires des anciens combattants a entrepris une étude visant à identifier toutes les utilisations faites du NAS au sein du Portefeuille. Cet exercice faisait suite à la circulaire 1988-1 du Conseil du Trésor en vertu de laquelle les établissements sont tenus d'identifier toutes les utilisations faites du NAS et de présenter au Conseil du Trésor la justification de leur usage continu dans tous les secteurs où cette pratique n'est pas officiellement autorisée.

Suite à l'examen en profondeur mené au sein du ministère des Affaires des anciens combattants, on a cessé de recueillir et d'utiliser les NAS comme principal identificateur aux fins de l'administration de la Loi sur l'aide aux enfants des morts de la guerre (Education), du Règlement sur la formation des pensionnés, et de divers fonds fiduciaires. L'utilisation des NAS à ces fins dans le Système intégré de gestion financière (SIGF) a été éliminée. Les autres utilisations pour lesquelles il n'y avait pas d'autorisation statutaire ont été soumises à l'approbation du Conseil du Trésor.

2. Réponse au Comité permanent de la justice et du Solliciteur général

Comme toutes les autres institutions fédérales, le ministère des Affaires des anciens combattants a, au cours de l'exercice écoulé, été appelé à donner suite au rapport du Comité permanent de la justice et du Solliciteur général sur la mise en oeuvre de la Loi sur l'accès à l'information et de la Loi sur la protection des renseignements personnels. En quelques cas, les mesures recommandées par le Comité avaient déjà été mises en oeuvre au ministère des Affaires des anciens combattants. La recommandation d'accorder aux employés le droit de consulter de façon informelle leur dossier personnel est un exemple. Le Ministère a indiqué qu'il le fait depuis plusieurs années. Le Comité a aussi

recommandé de passer outre à l'obligation d'utiliser la Formule de demande d'accès à l'information et la Formule de demande d'accès à des renseignements personnels. Le Ministère, pour faciliter l'accès des clients à leurs dossiers, accepte toute demande écrite en remplacement des formules du Conseil du Trésor. Le Portefeuille a aussi mis en oeuvre la recommandation du Comité permanent d'étendre le droit d'accès à tous, peu importe l'endroit. Nombre de clients du ministère des Affaires des anciens combattants ont servi dans les Forces alliées et résident à l'extérieur du Canada.

3. Incident des microfiches

Au cours de l'exercice écoulé, deux paquets de microfiches qui ont été envoyés par courrier première classe de l'Administration centrale du ministère des Affaires des anciens combattants aux bureaux décentralisés se sont ouverts dans le courrier. Sur 192 feuilles de microfiche, 44 ont été retrouvées par Postes Canada. Les autres sont perdues et présumées détruites. Beaucoup d'informations sur les microfiches sont chiffrées, mais celles qui sont lisibles sont : le nom du pensionné, le nom du conjoint et des enfants à charge, le matricule, le montant du chèque et l'adresse postale. L'utilisation de ce mode de transmission des renseignements personnels des clients a été éliminée.

Le Ministère a aussitôt consulté le bureau du coordonnateur de l'AIPRP. Le ministre des Affaires des anciens Combattants, l'honorable George Hees, a fait une déclaration en Chambre et le Commissaire à la protection de la vie privée a été informé de l'incident. Le Cabinet de M. Grace a mené une enquête conformément à l'article 37 de la Loi sur la protection des renseignements personnels et a, par la suite, formulé plusieurs recommandations sur la sécurité. Les mesures correctives qui ont fait suite à ces recommandations et l'enquête menée par le Ministère ont contribué à mieux garantir la sécurité et l'intégrité des renseignements personnels conservés par le Portefeuille.

4. Demandes formelles et demandes informelles

Comme par le passé, le personnel de toutes les composantes du Portefeuille a répondu à un grand nombre de demandes informelles ayant pour objet des renseignements personnels et dont il est impossible de rendre compte statistiquement. Le personnel de l'AIPRP a continué de conseiller des employés du Portefeuille sur la façon de répondre aux demandes venant de compagnies d'assurance, d'avocats et d'autres tiers.

On a toutefois noté une diminution globale du nombre de demandes de conseils courants et une augmentation des demandes de conseils liées à des situations inhabituelles, ce qui montre que le personnel du Portefeuille connaît de mieux en mieux les dispositions des Lois sur l'AIPRP et ses obligations à cet égard.

5. Autres activités

Au cours de l'exercice 1987-1988, le ministère des Affaires des anciens combattants a créé un nouveau fichier de renseignements personnels (FRP) intitulé: "Traitement: Établissements du Ministère". Comme, auparavant, les renseignements contenus dans ce fichier étaient réputés se trouver dans les deux autres FRP liés aux traitements, le personnel de l'AIPRP et le public avaient de la difficulté à faire la distinction entre les traitements fournis dans un établissement du Ministère ou un établissement à contrat et les traitements fournis de façon régulière par le médecin au choix du client. Grâce à ce nouveau fichier, le public et les employés du ministère des Affaires des anciens combattants pourront désormais repérer plus facilement les renseignements dont ils ont besoin.

PARTIE II: LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION

RAPPORT STATISTIQUE

Au cours de l'exercice 1987-1988, le ministère des Affaires des anciens combattants a reçu 33 demandes en vertu de la Loi sur l'accès à l'information. Il s'agit là d'une légère augmentation par rapport à l'exercice 1986-1987 lorsque 28 demandes avaient été reçues. La majorité de ces demandes provenaient du public.

Origine des demandes traitées

Milieu universitaire	1
Organismes	7
Public	23
TOTAL	31

I. Demandes présentées en vertu de la Loi sur l'accès à l'information

Reçues durant l'exercice 1987-1988	33
Reportées de l'exercice précédent	2
TOTAL	35
Traitées durant l'exercice	31
Reportées à plus tard	4

II. Sort des demandes traitées

Communication de la totalité des renseignements demandés	20
Communication d'une partie des renseignements demandés	3
Demandes transférées	4
Demandes retirées	1
Renseignements demandés inexistants	2
Réponse non officielle	1
TOTAL	31

III. Exemptions invoquées

Paragraphe 19(1)	3
TOTAL	3

Dans les trois cas où nous n'avons communiqué qu'une partie des renseignements demandés, nous avons dû invoquer l'exception prévue au paragraphe 19(1) étant donné que les documents demandés renfermaient des renseignements personnels sur les clients du Portefeuille.

IV. Dispenses

Aucune

V. Délai de traitement

30 jours ou moins	30
31 à 60 jours	1
TOTAL	31

VI. Prorogation de délai

Consultation

VII. Traduction

Aucune

VIII. Méthode de consultation

Copies communiquées	20
Examen	3

Habituellement, les personnes qui demandent des documents au ministère des Affaires des anciens combattants désirent obtenir des copies de façon à pouvoir les examiner à leur convenance. Cependant, dans trois cas, les demandeurs ont choisi de consulter les documents sur place, par mesure d'économie. Le nombre de pages préparées aux fins de consultation a été très élevé.

IX. Droits payés par les auteurs de demandes

Droits de dépôt d'une demande 90 $

Dispense du paiement des droits

	Nombre de dispenses	Montant total dispensé
25 $ ou moins	12	195.00 $
Plus de 25 $	9	3,531.00 $

La majeure partie des droits qui ont fait l'objet d'une dispense s'appliquait aux demandes présentées par deux personnes. Dans le premier cas, il s'agissait d'un professeur d'université qui rédigeait un document sur la Commission de secours d'Halifax. Il avait demandé à obtenir tous les renseignements possibles sur la Commission y compris les demandes d'indemnité, les lignes directrices et les directives. Le personnel a repéré et examiné les dossiers pertinents et, comme l'auteur de la demande ne pouvait se rendre à Charlottetown pour y examiner les documents, le service a reproduit 14 559 pages et les lui a envoyées.

Dans le deuxième cas, il s'agissait d'un auteur qui rédigeait un livre sur le sculpteur canadien, Walter Seymour Allard. L'oeuvre la plus importante de M. Allard est le Monument aux Morts érigé sur le plateau de Vimy, en France, sous les auspices de la Commission des champs de bataille nationaux canadiens. Une liste de tous les documents pertinents a été établie et envoyée à l'auteur de la demande. Après avoir identifié ceux qu'il croyait être le plus utile, il s'est rendu à Charlottetown où il a consulté quelque 20 pieds cubes de documents.

Comme les deux projets présentaient de l'intérêt pour le ministère des Affaires des anciens combattants, on a consenti à accorder une dispense de droits.

X. Coût pour le Portefeuille

Salaire	50 372,44 $
Administration (fonctionnement et entretien)	18 510,09 $
TOTAL	68 882,53 $
Années-personnes utilisées	1,72

Au cours de l'exercice 1987-1988, les coûts salariaux ont augmenté légèrement (ils étaient de 49 681 $ en 1986-1987) et les frais d'administration se sont accrus de 130 p. 100 (ils étaient de 8 026 $ en 1986-1987). Cette importante augmentation des dépenses s'explique par l'augmentation du nombre de déplacements des employés dans l'application de la nouvelle politique du gouvernement sur la sécurité, les immobilisations effectuées au titre de l'amélioration du matériel informatisé de bureau, la prolongation de la période d'emploi d'un étudiant et les coûts occasionnés par la rencontre nationale de deux jours qui a réuni tous les agents de liaison du Portefeuille des Affaires des anciens combattants.

XI. Plaintes déposées devant le Commissaire à l'information

Plaintes déposées durant l'exercice	1
Plaintes réglées durant l'exercice	1

Motif des plaintes

Refus de communiquer les renseignements	1

Règlement des plaintes

Plainte injustifiée	1

La seule plainte reçue a été déposée par une veuve qui désirait obtenir des renseignements provenant du dossier de son défunt mari. Malgré que le ministère des Affaires des anciens combattants lui ait fourni tous les documents disponibles, la personne prétendait qu'il existait encore d'autres renseignements. Une recherche effectuée ultérieurement a révélé qu'il n'existait aucun autre dossier et l'auteur de la demande a adressé une plainte au Commissaire à l'information qui a statué que la veuve avait reçu tous les renseignements auxquels elle avait droit.

XII. Appels devant la Cour fédérale

Aucun

FAITS SAILLANTS

1. Politique concernant la dispense de payer les droits

En 1986-1987, le ministère des Affaires des anciens combattants a rédigé et fait circuler l'ébauche de la "Politique relative au paiement, à la dispense et au remboursement des droits conformément à la Loi sur l'accès à l'information". La politique a reçu l'approbation définitive de la haute direction au cours de 1987-1988 et a par la suite été distribuée et mise en application à l'échelle nationale. L'énoncé de la politique figure à l'annexe A.

2. Nouvelles catégories de documents

À l'occasion de la mise à jour annuelle du Registre de consultation, le ministère des Affaires des anciens combattants a radié les 7 catégories de documents de la Commission canadienne des pensions (CCP). On a jugé que les descriptions étaient désuètes et qu'elles ne tenaient pas entièrement compte des fonds documentaires de la Commission. Après une étude détaillée du système de classement par sujet utilisé par la CCP, 16 nouvelles catégories de documents ont été créées de façon à mieux décrire les renseignements qui relèvent de l'organisme.

PARTIE III: HIÉRARCHIE DÉCISIONNELLE ET MISE EN APPLICATION

HIÉRARCHIE DÉCISIONNELLE

Au cours de l'exercice 1987-1988, deux organismes du ministère des Affaires des anciens combattants, la Commission des allocations aux anciens combattants et le Conseil de révision des pensions ont été dissous et le Tribunal d'appel des anciens combattants les a remplacés. En outre, le gouverneur général a approuvé un décret du Conseil faisant du ministre des Affaires des anciens combattants le chef du Portefeuille. Auparavant, le ministre était désigné comme étant le chef du Ministère et de tous les organismes à l'exception du Conseil de révision des pensions.

Afin de tenir compte de ces changements, de nouveaux décrets concernant la délégation des pouvoirs ont été rédigés et après que le Ministre les ait signés, ont été distribués à tous les détenteurs de pouvoirs délégués intéressés. Les tableaux révisés de délégation des pouvoirs figurent à l'annexe B.

L'organisation et la répartition des responsabilités en matière d'AIPRP au sein du Portefeuille sont demeurées inchangées. La rapidité et l'efficacité du traitement des demandes se sont toutefois considérablement accrues alors qu'environ 98 p. 100 des demandes formelles de renseignements ont été traitées dans le délai de 30 jours prévu par la Loi.

MISE EN APPLICATION

1. L'information

Sessions d'information

Le personnel de l'AIPRP a tenu, durant l'exercice 1987-1988, plusieurs sessions d'information à l'intention des employés du Portefeuille. Conformément à la politique de recyclage périodique du personnel des bureaux décentralisés en matière d'information, nous avons fait la visite de deux régions : celle du Québec et celle des Prairies. Le personnel de l'Administration centrale, à Ottawa a aussi reçu des sessions d'information.

Rencontre nationale

Au cours de l'exercice 1987-1988, une rencontre réunissant tous les agents de liaison des bureaux régionaux et de l'Administration centrale a eu lieu à Charlottetown. Le Sous-ministre a ouvert l'atelier avec quelques mots encourageants sur l'importance de l'AIPRP et la sécurité. Le conseil juridique du Commissaire à la protection de la vie

privée et un membre de la Direction de la politique administrative du Conseil du Trésor qui assistaient à la réunion en tant que conférenciers invités ont explicité les Lois et la politique sur l'AIPRP. Le sous-ministre adjoint, Administration, responsable de l'administration des Lois a clôturé la réunion. C'était la première fois que les agents de liaison de partout au Canada se réunissaient pour partager leurs préoccupations. D'autres réunions sont prévues deux fois par année.

Atelier de travail international

Au cours de l'exercice 1987-1988, un atelier de travail a été tenu à Ottawa à l'intention des agents du "U.S. Freedom of Information" et de l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels au Canada. L'atelier de deux jours présentait de nombreux conférenciers invités d'intérêt et les participants ont convenu qu'une perspective internationale sur les questions reliées à l'accès à l'information les aidait à mettre en contexte les activités du Portefeuille.

2. Politiques du Conseil du Trésor ayant une incidence sur le personnel de l'AIPRP

Collecte de renseignements et recherche sur l'opinion publique fédérale

L'an passé, le ministère des Affaires des anciens combattants a présenté le rapport sur l'inauguration d'une vaste stratégie de communication en guise de moyen de se conformer à cette politique. Il en a résulté que sept propositions de projets de collecte de renseignements ont été transmis au bureau de l'AIPRP en 1987-1988; cinq d'entre eux ont été soumis à Statistique Canada pour être examinés.

Politique du gouvernement sur la sécurité

Comme nous l'avons signalé en 1986-1987, un représentant du bureau du coordonnateur de l'AIPRP a été nommé au sein d'une équipe multidisciplinaire, le Groupe de mise en oeuvre de la politique sur la sécurité chargé de surveiller l'application de la politique au ministère des Affaires des anciens combattants.

Au cours de l'exercice écoulé, on a distribué à l'échelle du Ministère la version définitive du Guide de la classification des documents au ministère des Affaires des anciens combattants rédigé par le bureau de l'AIPRP et le bureau du chef de la gestion des documents. Le Guide qui respecte le système officiel de classement par sujet est utilisé pour établir la désignation de sécurité des documents qui relèvent du Ministère.

De plus, le Groupe de la mise en oeuvre de la politique sur la sécurité a établi les exigences en matière de formation et élaboré un plan pour assurer que tous les employés sont sensibilisés à leurs responsabilités en vertu de la nouvelle politique du gouvernement sur la sécurité. Des séances d'information qui ont nécessité des déplacements du personnel de l'AIPRP ont eu lieu dans tout le Portefeuille.

CONCLUSION

L'exercice 1987-1988 a été très mouvementé pour le personnel de l'AIPRP dans l'ensemble du Portefeuille. Si l'on tient compte de l'activité accrue liée à la mise en oeuvre de la politique du gouvernement en matière de collecte de renseignements et de recherche sur l'opinion publique et au vaste programme d'information mis en place pour faciliter l'application en douceur de la politique sur la sécurité.

L'application plus uniforme des procédures établies en ce qui concerne les réponses aux demandes de renseignements a permis d'augmenter considérablement le nombre de demandes traitées dans le délai de 30 jours prévu par la Loi.

Au cours de l'exercice écoulé, le bureau du coordonnateur de l'AIPRP a été appelé à se prononcer sur plusieurs dossiers de nature délicate ayant des incidences juridiques complexes. Le service a continué de recevoir des demandes d'information en vertu de la Loi sur l'accès à l'information de personnes désirant obtenir des documents sur les membres de leur famille décédés depuis plus de 20 ans. Il a aussi reçu de diverses organisations plusieurs demandes d'envergure et de portée beaucoup plus considérables.

La réunion nationale des agents de liaison de l'AIPRP du Portefeuille était la première du genre au ministère des Affaires des anciens combattants. Elle a permis au personnel de l'AIPRP de se rencontrer et d'échanger des idées, de partager leurs réussites et leurs préoccupations et de trouver réponses à leurs questions. La rencontre a permis de renforcer le réseau de l'AIPRP dans l'ensemble du Portefeuille et d'assurer une meilleure compréhension des principes qui régissent les pratiques saines en matière d'accès à l'information.

ANNEXE A

Politique du ministère des Affaires des anciens combattants relative au paiement, à la dispense et au remboursement des droits conformément à la Loi sur l'accès à l'information

POLITIQUE DU MINISTÈRE DES AFFAIRES DES ANCIENS COMBATTANTS RELATIVE AU PAIEMENT, À LA DISPENSE ET AU REMBOURSEMENT DES DROITS CONFORMÉMENT À LA LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION

OBJET

La présente politique a pour objet d'assurer une plus grande uniformité dans les décisions touchant le paiement, la dispense ou le remboursement des droits exigés pour la communication de renseignements en vertu de la Loi sur l'accès à l'information (LAI). Selon le paragraphe .2.7.2 de la Partie II des "Lignes directrices provisoires : Loi sur l'accès à l'information et Loi sur la protection des renseignements personnels" du Conseil du Trésor : "Les institutions fédérales doivent, dans leur rapport annuel au Parlement, inclure une description de leurs politiques et pratiques relativement aux dispenses de frais de communication".

TEXTES RÉGLEMENTAIRES

L'article 11 de la Loi sur l'AI accorde au responsable de l'institution le pouvoir de prélever les droits ou de dispenser toute personne du versement de ceux-ci, et l'article 7 du Règlement sur l'accès à l'information donne le barème des droits.

POLITIQUE

Le Portefeuille des Affaires des anciens combattants souscrit aux Lignes directrices du Conseil du Trésor selon lesquelles la décision de dispenser une personne du versement des droits, de réduire ou de rembourser le montant de ceux-ci doit être prise après examen de chaque cas séparément. Le Portefeuille a par ailleurs adopté les directives suivantes à cet égard.

A. Droits devant être acquittés

1. Droits de Demande de communication de renseignements

   Le Portefeuille des Affaires des anciens combattants exigera un droit de 5 $ à la présentation de toute demande officielle en vertu de la Loi sur l'AI, sauf dans les cas énoncés à la section F(1) de la présente politique.

Le droit de demande doit être acquitté par chèque ou par mandat poste établi au nom du Receveur général du Canada. Le délai maximum de traitement prévu par la Loi s'applique à compter de la date de réception de ce droit.

2. Droits de reproduction, recherche et préparation ou d'informatisation de documents

(a) Reproduction

Les droits pour la reproduction de tout document ou de toute partie de document sont imposés conformément au Règlement sur l'AI :

- photocopie d'une page dont les dimensions n'excèdent pas 21,5 cm sur 35,5 cm, 0,20 $ la page;
- reproduction d'une micro-fiche, sans emploi d'argent, 0,40 $ la fiche;
- reproduction d'un micro-film de 16 mm, sans emploi d'argent, 12 $ la bobine de 30,5 m;
- reproduction d'une micro-forme sur papier, 0,25 $ la page; et
- reproduction d'une bande magnétique sur une autre bande, 25 $ la bobine de 731,5 m.

(b) Recherche et préparation

Si le document demandé n'est pas informatisé, aucun montant n'est exigé pour les cinq premières heures consacrées à la recherche et à la préparation. Au delà des cinq heures, on exigera le versement d'un montant de 2,50 $ la personne par quart d'heure conformément au Règlement sur l'AI.

(c) Documents informatisés

Conformément au Règlement sur l'AI, si le document demandé est informatisé, tout le temps consacré à la production et à la programmation peut faire l'objet de droits qui seront calculés comme suit :

- 16,50 $ par minute pour l'utilisation de l'unité centrale de traitement et de tous les périphériques connectés sur place; et
- 5 $ la personne par quart d'heure passé à programmer l'ordinateur.

B. Coûts entraînés mais non exigibles

Conformément à la Loi et au Règlement sur l'AI, aucun droit ne peut être perçu :

- pour le temps consacré à la recherche ou à la préparation de documents en deçà de cinq heures sauf dans les cas prévus à l'article A(2)(c) ci-dessus;
- pour l'examen de documents en vue de déterminer s'ils doivent faire l'objet d'une exception ou s'ils sont exclus;
- pour la compilation de statistiques ou de renseignements concernant l'administration de la Loi;
- pour le classement (y compris le classement de demandes et la remise en place des documents);
- pour la fourniture des installations en vue du traitement des demandes ou de la communication des documents; ou
- pour l'expédition.

C. Estimation des droits

Si des droits sont exigés conformément à la présente politique, le coordonnateur de l'Accès à l'information et de la protection des renseignements personnels (AIPRP) du Portefeuille informera l'auteur de la demande :

- du total estimatif des droits qui seront exigés;
- du montant du dépôt exigé (voir section D ci-dessous), avant la préparation des documents en vue de leur divulgation;
- qu'il peut examiner les documents en personne dans le bureau du Portefeuille le plus près de chez lui pour éviter les frais de reproduction;
- qu'il peut préciser les parties du document qui doivent être reproduites;
- qu'il a le droit de déposer une plainte auprès du Commissaire à l'information s'il considère les droits exigés trop élevés; et
- qu'il a le droit d'être dispensé du versement des droits.

Le coordonnateur de l'AIPRP établira l'estimation des droits en consultation avec les directeurs du secteur/organisme et les agents de liaison de l'AIPRP concernés. Le droit **estimatif** sera le droit maximum pouvant être exigé, peut importe le coût total définitif pour le Portefeuille.

D. DÉPÔTS

L'auteur de la demande doit verser le total des droits approximatifs avant que ne soient effectuées la recherche et la préparation d'un document.

E. Remboursements

Le Portefeuille des Affaires des anciens combattants remboursera à l'auteur de la demande:

° le droit de 5 $ fourni par une personne qui demande, par erreur, ses propres renseignements personnels en vertu de la Loi sur l'AI plutôt que de la Loi sur la protection des renseignements personnels;

° les droits qui lui sont dispensés conformément à la section F de la présente politique; ou

° la différence entre le dépôt versé et le coût réel du traitement de la demande, là où le dépôt dépasse le coût.

F. Dispenses de droits

1. Droits automatiquement dispensés par le coordonnateur de l'AIPRP

(a) Droits de présentation de la demande

La personne qui présente une demande peut être dispensée du droit de 5 $ dans les cas suivants :

° lorsque les renseignements demandés sont normalement donnés gratuitement, notamment les publications du Portefeuille; ou

° lorsqu'un employé du Portefeuille demande sa description d'emploi, un rapport de grief de classification ou un énoncé de classification.

(b) Autres frais

L'auteur d'une demande peut être dispensé des droits de reproduction, de recherche et d'informatisation de documents dans les circonstances suivantes :

- lorsque le coût estimatif du droit exigé ne dépasse pas 25 $ (tel que recommandé par le Conseil du Trésor au paragraphe 2.7.2 de la Partie II des Lignes directrices provisoires sur l'AIPRP); et

- lorsque l'auteur de la demande a été dispensé automatiquement du droit de présentation (conformément à la partie F(1)(a) ci-dessus).

L'auteur de la demande sera aussi dispensé des droits de recherche et de préparation de documents lors des demandes où de l'information identique a déjà été demandée et obtenue. Les droits de reproduction et autres frais seront néanmoins exigés.

2. Dispenses de droits sous réserve d'approbation

Sauf dans les cas énoncés à la partie F(1) ci-dessus, les décisions relatives à la dispense des droits doivent être prises, pour chaque cas séparément, par le ministre des Affaires des anciens combattants ou les personnes auxquelles le ministre a délégué ce pouvoir par écrit (voir le Tableau de délégation des pouvoirs du ministère des Affaires des anciens combattants en vertu de la Loi sur l'accès à l'information pour plus de renseignements).

On envisagera de dispenser l'auteur d'une demande des droits exigibles sur demande. Voir G(6) pour plus de détails. En outre, on enverra aux personnes autorisées les demandes du genre de celles qui suivent pour que le bureau du coordonnateur de l'AIPRP envisage d'accorder une dispense :

- demandes étant nettement dans l'intérêt du public;

- demandes dont l'auteur éprouve des difficultés pécuniaires;

- demandes de membres de famille portant sur des renseignements personnels sur un client du Portefeuille décédé depuis 20 ans ou plus;

- demandes provenant de rechercheurs dont la matière est dans l'intérêt du Portefeuille;

- demandes d'autochtones portant sur des renseignements pouvant aider dans le règlement de revendications territoriales; et

- demandes d'organismes d'anciens combattants.

G. Procédures

1. Les demandes présentées en vertu de la Loi sur l'AI sur une formule de demande d'accès à l'information (n° TBC 350-57) ou par voie de lettre doivent être transmises immédiatement au bureau du coordonnateur de l'AIPRP, à Charlottetown.

2. Le bureau du coordonnateur vérifiera que le droit de 5 $ a été versé ou dispensera l'auteur de ce droit conformément au paragraphe F(1)(a) de la présente politique.

3. Le bureau du coordonnateur dispensera automatiquement la personne des droits supplémentaires si le tout est conforme au paragraphe F(1)(b) de la présente politique. Autrement, si l'auteur de la demande a demandé d'être dispensé des droits ou si la demande correspond aux critères énoncés à la partie F(2) de la présente politique, le coordonnateur verra à obtenir une approbation écrite de la dispense accordée par l'agent du Portefeuille ayant l'autorisation voulue.

4. Si aucune dispense n'est demandée ou si la demande ne correspond pas aux critères énoncés à la partie F(2) de la présente politique, le bureau du coordonnateur informera le secteur ou l'organisme responsable des documents demandés qu'une demande a été faite. On demandera au gestionnaire concerné et/ou à l'agent de liaison de l'AIPRP de fournir une évaluation écrite du temps nécessaire pour effectuer la recherche voulue et pour préparer les documents demandés en vue de leur divulgation. On demandera aussi une évaluation du nombre de pages prévu.

5. À partir de l'évaluation du secteur ou de l'organisme concerné, le bureau du coordonnateur se servira du barème des droits exposé à la section A de la présente politique pour établir le montant des droits exigibles.

6. Le bureau du coordonnateur fournira à l'auteur, par écrit, une ventilation des droits exigés par le ministère des Affaires des anciens combattants conformément à la section C de la présente politique. Les travaux reliés à la demande cesseront alors jusqu'à ce que :

   (a) le plein montant des droits établis ait été versé par l'auteur à titre de dépôt; ou

   (b) l'auteur de la demande fasse parvenir une demande de dispense.

7. Dès que les droits auront été versés, les travaux sur la demande reprendront et les documents demandés seront retrouvés et préparés pour divulgation. Les agents concernés tiendront un registre du temps consacré à la recherche et à la préparation des documents et du nombre total de pages à divulguer, et le transmettront au bureau du coordonnateur une fois la demande satisfaite.

8. Si le dépôt versé excède le coût réel de la communication, le montant payé en trop sera remboursé à l'auteur de la demande. Toutefois, si le coût réel excède le montant du dépôt, le Portefeuille s'en tiendra au coût approximatif initial et assumera la perte.

9. Tous les droits perçus en vertu de la Loi sur l'accès à l'information seront traités conformément au paragraphe 7.2.4 du Manuel de la gestion financière du ministère des Affaires des anciens combattants.

ANNEXE B

Tableaux révisés de la délégation des pouvoirs au ministère des Affaires des anciens combattants

DÉLÉGATION DES POUVOIRS DU MINISTÈRE DES AFFAIRES DES ANCIENS COMBATTANTS EN VERTU DE LA LOI SUR L'ACCÈS À L'INFORMATION

RESPONSABLE DE L'INSTITUTION :		MINISTRE D'ANCIENS COMBATTANTS CANADA			
Articles de la Loi sur l'AI	Pouvoirs ou fonctions	Institutions et titres			
		ACC	TAAC	CCP	BSJP
73	Tous pouvoirs ou fonctions du Responsable de l'institution	Sous-ministre	Président/ Vice-président	Président/ Vice-président	Chef ou Sous-chef avocat-conseil des pensions
13 à 24 inclusivement, 26, 27	Appliquer l'exemption	SMA	Président/ Vice-président	Président/ Vice-président	Chef ou Sous-chef avocat-conseil des pensions
9(1)	Prorogation du délai	Directeurs généraux	Directeur exécutif	Président/ Vice-Président	Chef ou Sous-chef avocat-conseil des pensions
11(2)(3)(4)(6)	Paiement des droits ou renonciation à ceux-ci	Directeurs généraux	Directeur exécutif	Président/ Vice-président	Chef ou Sous-chef avocat-conseil des pensions
12(2)	Langue d'accès	Directeurs généraux	Directeur exécutif	Président Vice-président	Chef ou Sous-chef avocat-conseil des pensions
7(a)	Signifier un préavis concernant l'accès	Coordonnateur de l'AIPRP	Coordonnateur de l'AIPRP	Coordonnateur de l'AIPRP	Coordonnateur de l'AIPRP
8(1)	Transfert des demandes et des dossiers à d'autre institutions	Coordonnateur de l'AIPRP	Coordonnateur de l'AIPRP	Coordonnateur de l'AIPRP	Coordonnateur de l'AIPRP
9(2)	Signifier un préavis de prorogation du délai	Coordonnateur de l'AIPRP	Coordonnateur de l'AIPRP	Coordonnateur de l'AIPRP	Coordonnateur de l'AIPRP
11(5)	Signifier un préavis des droits à payer	Coordonnateur de l'AIPRP	Coordonnateur de l'AIPRP	Coordonnateur de l'AIPRP	Coordonnateur de l'AIPRP
28(1)(4)(5)(6)(8); 29(1); 33; 37(4); 43(1); 44(2)	Prendre les mesures s'appliquant aux tiers	Coordonnateur de l'AIPRP	Coordonnateur de l'AIPRP	Coordonnateur de l'AIPRP	Coordonnateur de l'AIPRP

LÉGENDE:

ACC : Anciens Combattants Canada
TAAC: Tribunal d'appel des anciens combattants
CCP : Commission canadienne des pensions
BSJP: Bureau de services juridiques des pensions

Sous-ministre adjoint aux opérations
Sous-ministre adjoint à l'administration
Sous-ministre adjoint aux programmes
Sous-ministre adjoint à l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants

Août 1988

DÉLÉGATION DES POUVOIRS DU MINISTÈRE DES AFFAIRES DES ANCIENS COMBATTANTS EN VERTU DE LA LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

RESPONSABLE DE L'INSTITUTION :		MINISTRE D'ANCIENS COMBATTANTS CANADA			
Articles de la Loi sur l'AI	Pouvoirs ou fonctions	Institutions et titres			
		ACC	TAAC	CCP	BSJP
73	Tous pouvoirs ou fonctions du Responsable de l'Institution	Sous-ministre	Président/ Vice-président	Président/ Vice-président	Chef ou Sous-chef avocat-conseil des pensions
8(2)(e)	Divulguer des renseignements personnels à un organisme d'enquête fédéral	Sous-ministre	Président/ Vice-président	Président/ Vice-président	Chef ou Sous-chef avocat-conseil des pensions
8(2)(f)(j)(k)(m)	Divulguer des renseignements personnels sans la permission de la personne en cause : aux termes d'accords ou d'ententes conclus avec d'autres gouvernements; aux chercheurs; à toute association d'autochtones pour régler des revendications territoriales; dans l'intérêt du public; lorsque la personne concernée en tirerait un avantage	SMA	Président/ Vice-président	Président/ Vice-président	Chef ou Sous-chef avocat-conseil des pensions
18 à 27 inclusivement	Appliquer les exceptions (autre que médicale)	SMA	Président/ Vice-président	Président/ Vice-président	Chef ou Sous-chef avocat-conseil des pensions
28	Appliquer l'exception médicale	SMA	S/O	S/O	S/O
8(2)(a)(b)(c)(d)(g)(h)(i)(l)	Divulguer des renseignements personnels sans la permission de la personne en cause : pour les usages compatibles; conformément aux lois du Parlement; conformément à un subpoena; au procureur général pour usage dans des poursuites judiciaires; aux parlementaires fédéraux afin d'aider leurs électeurs; aux vérificateurs internes ou au contrôleur général; aux Archives publiques; en vue de joindre une personne	Coordonnateur de l'AIPRP	Coordonnateur de l'AIPRP	Coordonnateur de l'AIPRP	Coordonnateur de l'AIPRP
8(5)	Donner avis de la divulgation en vertu de l'alinéa 8(2)(m)	Coordonnateur de l'AIPRP	Coordonnateur de l'AIPRP	Coordonnateur de l'AIPRP	Coordonnateur de l'AIPRP
14	Donner avis concernant l'accès	Coordonnateur de l'AIPRP	Coordonnateur de l'AIPRP	Coordonnateur de l'AIPRP	Coordonnateur de l'AIPRP
15	Reporter le délai	Coordonnateur de l'AIPRP	Coordonnateur de l'AIPRP	Coordonnateur de l'AIPRP	Coordonnateur de l'AIPRP
17(2)	Langue d'accès	Coordonnateur de l'AIPRP	Coordonnateur de l'AIPRP	Coordonnateur de l'AIPRP	Coordonnateur de l'AIPRP

LÉGENDE:

ACC : Anciens Combattants Canada
TAAC: Tribunal d'appel des anciens combattants
CCP : Commission canadienne des pensions
BSJP: Bureau de services juridiques des pensions

Sous-ministre adjoint aux opérations
Sous-ministre adjoint à l'administration
Sous-ministre adjoint aux programmes
Sous-ministre adjoint à l'Office de l'établissement agricole des anciens combattants

Août 1988